„Stabilirea relaţiilor ne oferă recompense inimaginabile. Alegerea vă aparţine."

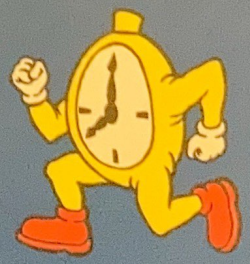
– Nicholas Boothman

cum să Construiești relații personale

în 90 de secunde... sau mai puţin

Nicholas Boothman

autorul cărţii
Cum să construieşti relaţii de afaceri în 90 de secunde... sau mai puţin



EDITURA AMALTEA

COLECŢIA C&A – MOTIVAŢIONAL

DEZVOLTĂ LIDERUL DIN TINE
John C. Maxwell

PUTEREA MINŢII
Glenn Bland

FEMEI CARE IUBESC PREA MULT
Robin Norwood

FACTORUL EINSTEIN
Win Wenger, Richard Poe

PUTERE NEMĂRGINITĂ
Anthony Robbins

CELE 17 LEGI ALE MUNCII ÎN ECHIPĂ
John C. Maxwell

PUTEREA CONCENTRĂRII
Jack Canfield, Mark Victor Hansen, Les Hewitt

ÎNCEPE SĂ GÂNDEŞTI
John C. Maxwell

TOTUL DESPRE LIDERI, ATITUDINE, ECHIPĂ, RELAŢII
John C. Maxwell

PE CULMILE SUCCESULUI
Zig Ziglar

FINALIZAREA!
Disciplinează-te pentru a duce lucrurile la bun sfârşit
Larry Bossidy, Ram Charan

CALEA ÎMPLINIRII PERSONALE
Todd Duncan

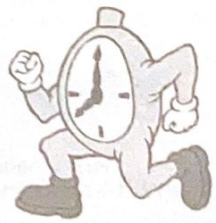
VAMPIRII ENERGETICI
Albert J. Bernstein

TEAMBUILDING:
50 de jocuri şi rolul lor în consolidarea echipei
Şerban Derlogea

HARTA SUCCESULUI
John C. Maxwell

cum să Construiești relații personale

în 90 de secunde... sau mai puţin



Descrierea CIP a Bibliotecii Naţionale a României
BOOTHMAN, NICHOLAS
Cum să construieşti relaţii personale în
90 de secunde... sau mai puţin / Nicholas Boothman;
trad.: Iris Manuela Anghel Gîtlan. - Bucureşti:
Amaltea, 2007

ISBN 978-973-7780-93-5

I. Anghel-Gîtlan, Iris-Manuela (trad.)

316.472.4

First published in the United States under the title:
HOW TO MAKE PEOPLE LIKE YOU IN 90 SECONDS OR LESS
NICHOLAS BOOTHMAN

Copyright © 2000 by Nicholas Boothman
Published by arrangement with Workman Publishing Company, New York
All rights reserved.

CUM SĂ CONSTRUIEŞTI RELAŢII PERSONALE ÎN
90 DE SECUNDE... SAU MAI PUŢIN
NICHOLAS BOOTHMAN

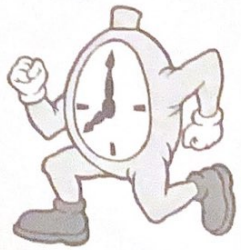
ISBN 978-973-7780-93-5

© 2007 – EDITURA AMALTEA

cum să Construiești relații personale

în 90 de secunde... sau mai puţin

Nicholas Boothman



EDITURA AMALTEA
www.amaltea.ro

Aprecieri

„Cum să creăm o primă impresie bună – este o problemă constantă... dar Nicholas Boothman ne oferă o soluţie foarte simplă pentru ca toată lumea să o poată folosi în relaţiile personale şi de afaceri."

– MARTIN EDELSTON, editor,
Bottom Line/Personal

„Informaţiile clare şi uşor de aplicat pe care ni le oferă Boothman ne asigură un atu la care putem apela oricând în timpul unui interviu pentru ocuparea unui post vacant."

– RICK HASKINS, autorul lucrării
Brand Yourself: How to Create a Unique Identity for a Brilliant Career

Dedicaţie

Îi dedic această carte lui Wendy, firește.

Mulţumiri

Ce sincronizare extraordinară! Vreau să-i mulţumesc frumoasei mele prietene, Kerry Nowensky, care mi-a „ordonat": „Pune totul pe hârtie! Acum!" Îngerului meu păzitor, Dorothea Helms, care mi-a spus: „E timpul să-ţi iei un impresar bun." Impresarului meu minunat, Sheree Bykofsky, care mi-a oferit din plin încurajarea şi dăruirea sa. Editorului atât de carismatic, Peter Workman, care se dăruieşte trup şi suflet unei cărţi şi promovează cele mai bune talente. Şi când crezi că am spus totul, mi-aduc aminte de uluitoarea Sally Kovalchick, care te uimeşte cu talentul ei extraordinar de a metamorfoza un manuscris într-o carte finită.

Tuturor vreau să le ofer mulţumirile şi recunoştinţa mea profundă. Voi sunteţi dovada vie că oamenii reprezintă resursa noastră cea mai valoroasă.

Cuprins

Prefaţă 11

Prima parte
Primul contact 15

Capitolul 1 *Abilitatea de a stabili relaţii* 17
Avantajele procesului de relaţionare 18
De ce este farmecul personal un atu pentru oricine? 22
90 de secunde 22

Capitolul 2 *Primele impresii* 25
Întâlnirea 26
Stabilirea rapportului 29
Comunicarea 30
Ce urmează? 32

A doua parte
Spaţiul rapportului stabilit în 90 de secunde 35

Capitolul 3 *„Această persoană are ceva care îmi place cu adevărat!“* 37
Rapportul natural 38
Rapportul inerent 39
Rapportul planificat 40

Capitolul 4 *Atitudinea joacă rolul cel mai important* 43
Atitudinea *utilă* 43
Atitudinea *inutilă* 44
Alegerea vă aparţine 46

Capitolul 5 *Acţiunile sunt mai grăitoare decât cuvintele* 51
Limbajul trupului 51
Congruenţa 56
Fii tu însuţi! 61

CAPITOLUL 6 *Oamenilor le plac indivizii care seamănă cu ei* 63
Sincronizarea naturală 64
Arta sincronizării 66

A treia parte
Secretele comunicării 79

CAPITOLUL 7 *Nu este suficient să vorbeşti, trebuie să şi asculţi* 81
Încetaţi să mai vorbiţi şi începeţi să puneţi întrebări! 82
Ascultarea activă 89
Dăruiţi şi primiţi 93

CAPITOLUL 8 *Înţelegerea simţurilor* 101
Ce preferăm – elementele vizuale, auditive sau kinestezice? 102
Adaptarea la preferinţele senzoriale 109

CAPITOLUL 9 *Identificarea preferinţelor senzoriale* 113
Profilurile create de preferinţele senzoriale 114
Indiciile verbale 119
Indiciile de accesare vizuală 123
Tabloul de ansamblu 129

CAPITOLUL 10 *O scurtă recapitulare* 135
De unde încep? 137
Ipoteza rapportului 140
O parabolă modernă 141

PREFAŢĂ

Nu este greu să descoperim „secretul" succesului. Cu cât învăţăm mai bine arta construirii relaţiilor personale, cu atât calitatea vieţii devine mai bună.

Am descoperit pentru prima dată secretele stabilirii relaţiilor cu semenii noştri în perioada carierei mele ca fotograf în domeniul modei şi publicităţii. Indiferent dacă lucram cu un singur manechin pentru o pagină din revista *Vogue* sau cu 400 de oameni îmbarcaţi pe o navă de croazieră norvegiană în scopul promovării acesteia, am înţeles că arta fotografică nu însemna doar relaţia dintre modele şi aparatul de fotografiat, ci stabilirea unei legături armonioase între mine şi oamenii pe care îi fotografiam. În plus, nu avea nici o importanţă dacă şedinţa foto avea loc în holul hotelului Ritz din San Francisco sau într-o cabană dărăpănată pe un munte din Africa: principiile stabilirii rapportului* sunt universale.

Din câte îmi amintesc, mi-a fost întotdeauna uşor să mă înţeleg cu oamenii. Este acesta un har? Suntem înzestraţi oare cu un talent nativ care ne ajută să ne înţelegem cu semenii noştri sau învăţăm

* (n. red: pentru documentare în privinţa Programării Neuro-Lingvistice consultaţi lucrarea *NLP – Calea succesului* apărută la Editura Amaltea)

aceste lucruri pe parcursul vieţii? Şi dacă reuşim să le învăţăm, le putem împărtăşi celor din jur? M-am hotărât să aflu răspunsul la aceste întrebări.

Ştiam din experienţa mea îndelungată (25 de ani) în domeniul artei fotografice, lucrând pentru reviste din întreaga lume, că atitudinea şi limbajul trupului sunt extrem de importante în crearea unei impresii vizuale puternice – reclamele din reviste au la dispoziţie mai puţin de două secunde ca să capteze atenţia cititorului. Ştiam, de asemenea, că limbajul trupului şi tonalităţile vocii joacă un rol vital în procesul de relaxare a persoanelor complet străine, determinându-le să coopereze. Cel de-al treilea aspect pe care l-am înţeles este faptul că alegerea anumitor cuvinte poate să stârnească interes şi acţiune în aproape toate situaţiile. Înarmat cu aceste informaţii, m-am hotărât să sondez şi mai mult lucrurile.

De ce ni se pare mai uşor să stabilim relaţii cu anumiţi oameni în defavoarea altora? De ce pot să am o discuţie interesantă cu o persoană pe care abia am cunoscut-o, în timp ce alt individ o consideră pe această persoană plictisitoare sau periculoasă? Se întâmplă ceva – fără îndoială – la nivelul subconştientului nostru, dar despre ce este vorba?

În acest moment al căutării mele am avut şansa să descopăr primele studii realizate de doctorii Richard Bandler şi John Grinder de la UCLA despre un subiect cu un titlu impresionant: Programarea Neuro-Lingvistică – pe scurt, NLP. Am descoperit astfel în cercetările acestor doctori multe dintre lucrurile pe care eu le făceam intuitiv ca fotograf, lucruri pe care ei le-au analizat şi le-au clasificat în „arta şi ştiinţa perfecţionării personale". Prin intermediul acestui izvor extraordinar de idei şi perspective noi, ei au scos în evidenţă faptul că oamenii au un „simţ preferat". Dacă vom identifica acest simţ, vom putea deschide porţile ferecate ale inimii şi minţii unei persoane.

Pentru că păşeam acum pe un nou drum, am lăsat deoparte aparatele de fotografiat şi mi-am concentrat atenţia asupra mecanismului interior al oamenilor, dar şi asupra înfăţişării lor exterioare. Am studiat câţiva ani alături de doctorul Bandler la

Londra şi New York şi am obţinut diploma de doctor în NLP. Am analizat Modelele de Limbaj Irezistibil în Statele Unite, Canada şi Anglia şi am studiat toate materialele referitoare la rolul creierului în procesul de construire a relaţiilor. Am lucrat cu actori de teatru, în special cu cei de comedie, cu profesori de teatru din America, dar şi cu oratori din Africa pentru a transforma exerciţiile de improvizaţie în exerciţii menite să perfecţioneze arta conversaţiei.

De atunci, am ajuns să organizez seminarii şi să ţin discursuri pretutindeni în lume, având prilejul să lucrez cu tot felul de grupuri şi indivizi – de la echipe de vânzări la profesori, de la liderii unor instituţii prestigioase, care credeau că ştiu totul, la copii atât de timizi încât oamenii îi considerau idioţi. Şi un lucru a devenit cert: construirea relaţiilor personale în 90 de secunde este o artă pe care o putem împărtăşi oricui într-un mod firesc.

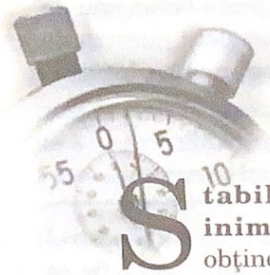
Mi s-a spus de nenumărate ori: „Nick, activitatea ta este uluitoare. De ce nu o aşterni pe hârtie?" Ei bine, am ascultat sfatul şi am trecut la fapte. Acesta este rezultatul.

N.B.

PRIMA PARTE

Primul contact

Abilitatea de a stabili relaţii



Stabilirea relaţiilor ne oferă recompense inimaginabile. Indiferent dacă este vorba de obţinerea slujbei visate, de acordarea unei promovări, de semnarea unui contract de vânzare, de „cucerirea" unui partener nou, de captivarea unui public sau de trecerea unui test la care ne-au supus viitoarele rude, dacă oamenii ne plac, procesul de stabilire a relaţiilor vine de la sine. Semenii noştri reprezintă resursa noastră cea mai de preţ. Ei ne dau naştere, ne îmbracă, ne hrănesc, ne oferă bani, ne fac să râdem şi să plângem, ne alină suferinţa, ne vindecă, ne investesc banii, ne repară maşinile şi ne sunt alături în momentele grele. Nu putem trăi fără ei. Nu putem nici măcar să murim fără ei.

Stabileau relaţii – asta făceau strămoşii noştri cu mii de ani în urmă atunci când se strângeau în jurul focului ca să mănânce carne de mamut sau să planifice ultimele tendinţe în moda pieilor de animale. Asta facem şi noi atunci când organizăm întâlniri sociale, turnee de golf, conferinţe şi şedinţe de vânzări; acest proces ne scoate în evidenţă ritualurile culturale – de la cele serioase la cele frivole; de la nunţi şi înmormântări la conferinţe de promovare a păpuşilor Barbie sau la concursuri de mâncat spaghete.

Chiar şi artiştii şi poeţii cu idei antisociale, care petrec luni întregi pictând într-un studio sau compunând versuri într-o cămăruţă,

speră ca prin creaţiile lor să ajungă la sufletul publicului, să stabilească o legătură cu acesta. Iar procesul de stabilire a relaţiilor sălăşluieşte în inima celor trei forţe ale civilizaţiei noastre democratice: guvernul, religia şi televiziunea. Da, televiziunea. Faptul că discutăm despre seriale precum *Friends* sau *X-Files* cu oameni din Berlin sau Brisbane ne demonstrează puterea televiziunii de a ne ajuta să stabilim relaţii peste tot în lume.

Mii de oameni ne influenţează viaţa, fie că este vorba de meteorologul dintr-un studio de televiziune situat într-un oraş învecinat, de tehnicianul de la o companie de telefonie de peste ocean sau de o femeie din Tobago care adună mango pentru salata noastră de fructe. În fiecare zi, vrând-nevrând, stabilim nenumărate legături cu oameni de pretutindeni.

Avantajele procesului de relaţionare

Dezvoltarea şi evoluţia noastră (dar şi evoluţia societăţii noastre) sunt rezultatul procesului de relaţionare cu semenii noştri, fie că este vorba de un grup de războinici porniţi la vânătoare sau de un grup de colegi care se îndreaptă spre o pizzerie în zilele de vineri. Ca specie, avem tendinţa instinctivă de a ne întâlni şi de a alcătui grupuri de prieteni, asociaţii şi comunităţi. Fără ele nu putem exista.

■ *Stabiliţi relaţii şi veţi trăi mai mult!*

Stabilirea relaţiilor – aceasta este activitatea pe care materia noastră cenuşie o desfăşoară cel mai bine. Preia informaţiile de la simţurile noastre şi le procesează prin intermediul asocierilor. Creierul se delectează cu această activitate şi află foarte multe lucruri din aceste asocieri. El se dezvoltă şi se perfecţionează când stabileşte conexiuni.

Oamenii procedează la fel. S-a dovedit ştiinţific faptul că indivizii care stabilesc mereu noi relaţii trăiesc mai mult. În cartea lor extraordinară, *Keep Your Brain Alive*, Lawrence Katz şi Manning Rubin ne oferă fragmente din studiile efectuate de McArthur Foundation, International Longevity Center din New York şi Universitatea din California de Sud. Aceste studii dovedesc faptul

că oamenii care au o viaţă activă din punct de vedere social şi fizic trăiesc mai mult. Asta nu înseamnă că trebuie să ne „învârtim" în acelaşi cerc de prieteni, făcând mereu acelaşi lucru. Înseamnă că trebuie să ne facem adesea cunoştinţe noi.

Când stabilim relaţii noi în lumea exterioară, stabilim relaţii şi în lumea interioară – în creierul nostru. Acest proces ne menţine tineri şi dinamici. În extraordinara sa carte, *Connect*, Edward M. Hallowell face referiri la studiul realizat în ţinutul Alameda în 1979 de Dr. Lisa Berkman de la Departamentul de Ştiinţe Medicale din cadrul Universităţii Harvard. Dr. Berkman şi echipa ei au studiat – timp de 9 ani – 7.000 de oameni cu vârste cuprinse între 35 şi 65 de ani. Studiul lor a scos în evidenţă faptul că oamenii care nu au legături sociale sunt de trei ori mai expuşi pericolului de a se îmbolnăvi decât cei care au o reţea vastă de cunoştinţe. Şi acest lucru nu are nici o legătură cu statutul socio-economic sau viciile practicate – fumatul, consumul de alcool, obezitatea sau lipsa activităţii fizice.

■ *Stabiliţi relaţii şi îi veţi convinge pe oameni să coopereze!*

Oamenii vă pot ajuta să vă împliniţi dorinţele şi speranţele. Indiferent care sunt năzuinţele vieţii voastre – dragostea, o slujbă de vis sau un bilet la campionatul Rose Bowl, veţi avea nevoie de ajutorul cuiva ca să vă împliniţi visul. Dacă veţi câştiga simpatia oamenilor, ei vor accepta să vă ofere timpul şi eforturile lor. Şi cu cât veţi stabili un rapport mai bun cu ei, cu atât vă veţi bucura de un nivel al cooperării mult mai ridicat.

■ *Stabiliţi relaţii şi vă veţi simţi în siguranţă!*

Stabilirea relaţiilor este un lucru benefic pentru comunitate. La urma urmei, o comunitate reprezintă chintesenţa relaţiilor, implicând convingeri, realizări, valori şi interese reciproce, dar şi o geografie comună. Roma nu a fost construită într-o singură zi şi nici oraşul Detroit nu a apărut peste noapte. Cu trei mii de ani în urmă, în Roma de astăzi, indo-europenii au stabilit relaţii ca să poată vâna, ca să poată supravieţui şi, în general, ca să aibă grijă unul de altul. Cu trei sute de ani în urmă, un negustor francez

căuta un loc sigur pentru afacerile sale cu blănuri de animale; a început să stabilească legături şi aşa a luat naştere oraşul Detroit.

Simţim o nevoie fizică, primară, de a fi în compania altor oameni; o comunitate presupune avantaje reciproce, de aceea încercăm să ne aflăm mereu în apropierea semenilor noştri. O comunitate bazată pe relaţii interumane bine consolidate oferă membrilor ei putere şi siguranţă. Când ne simţim puternici şi protejaţi, ne revărsăm energia asupra procesului nostru de dezvoltare – pe plan social, cultural şi spiritual.

■ *Stabiliţi relaţii şi veţi avea parte de dragoste!*

Un ultim avantaj pe care îl obţinem în urma stabilirii relaţiilor se reflectă la nivel emoţional. Sistemul nostru nu este un sistem închis, auto-reglabil, ci este dependent, disciplinat, încurajat, modelat, sprijinit şi validat de reacţiile emoţionale pe care le primim din partea semenilor noştri. Întâlnim uneori o persoană care ne influenţează sentimentele şi ritmurile organismului într-un mod atât de plăcut încât spunem că am gustat în sfârşit din cupa dulce a dragostei. Prin limbajul trupului, al gesturilor, expresiilor faciale, tonalităţilor vocii sau cuvintelor pe care le rostesc, oamenii ne ajută să depăşim cu mai multă uşurinţă greutăţile vieţii şi ne îndulcesc şi mai mult clipele frumoase.

Energia emoţională pe care ne-o oferă semenii noştri este la fel de vitală ca aerul pe care îl respirăm sau ca mâncarea pe care o consumăm. Dacă oamenii ne vor priva de contactele emoţionale şi fizice (de o îmbrăţişare sau de un zâmbet), ne vom ofili şi vom muri ca şi când nu am fi primit apă sau mâncare. Acesta este motivul pentru care auzim atâtea poveşti despre copiii din orfelinate, care se îmbolnăvesc şi slăbesc subit în ciuda faptului că sunt bine hrăniţi. Oamenii bolnavi de autism îşi doresc să stabilească un contact fizic şi emoţional cu semenii lor, dar nu au parte de această bucurie, pentru că lipsa comunicării cu cei din jur îi împiedică să clădească acest rapport vital. De câte ori nu vi s-a întâmplat să auziţi povestea tristă a unui soţ sau a unei soţii, care – după 50 de ani de căsnicie – în ciuda sănătăţii bune de care se bucură, moare

la câteva luni sau poate chiar la câteva săptămâni după dispariţia partenerului de viaţă? Mâncarea şi adăpostul nu sunt suficiente. Avem nevoie unul de altul şi avem nevoie de dragoste.

Faţă în faţă

Internetul a devenit în ultimul timp instrumentul ideal pentru stabilirea relaţiilor interumane, bazate pe aceleaşi interese sau pasiuni. Şi este un lucru adevărat: dacă te afli în căutarea colecţionarilor de ursuleţi din Toledo sau a luptătorilor din Minsk, ce se confruntă într-un ring plin cu noroi, îi vei găsi pe Internet. Pentru oamenii care sunt ţintuiţi în casă din cauza bolilor sau a infirmităţilor de care suferă, Internetul este o adevărată binecuvântare.

Cu toate acestea, nu trebuie să uităm că orele petrecute în faţa unui monitor nu pot înlocui gama atât de variată de experienţe pe care ni le oferă timpul petrecut în compania unei alte persoane. Poate că Internetul vă oferă şansa să cunoaşteţi pe cineva cu care doriţi să aveţi o relaţie romantică, dar acceptaţi oare să vă căsătoriţi cu persoana respectivă înainte de a vă întâlni cu ea de câteva ori?

Trebuie să vă aflaţi un timp în prezenţa unui individ pentru a putea aduna toate indiciile verbale şi non-verbale. Atmosfera creată de prezenţa fizică şi mentală este la fel de importantă ca atracţia de suprafaţă, dacă nu şi mai importantă. De exemplu, care este atmosfera pe care o creaţi unul în compania celuilalt? Cât de spontani sunteţi? Cât de puternică este nevoia voastră de comunicare? Ce puteţi spune despre alte caracteristici precum sinceritatea, prietenia şi dorinţa de a-ţi oferi ajutorul?

Dacă nu îndepliniţi dorinţele emoţionale ale partenerului, relaţia voastră este sortită eşecului. Aceste lucruri pot fi stabilite numai în timpul unui contact direct, faţă în faţă. Numai atunci puteţi spune dacă aţi stabilit o relaţie în adevăratul sens al cuvântului.

De ce este farmecul personal un atu pentru oricine?

Dacă oamenii te plac, se simt relaxaţi în compania ta. Ei îţi vor acorda atenţia lor necondiţionată şi îşi vor deschide sufletul în faţa ta.

Farmecul personal implică înfăţişarea ta exterioară, dar mai ales sentimentele pe care le trezeşti celor din jur. Bona care m-a crescut şi mi-a insuflat pasiunea pentru oameni îmi vorbea adesea despre atitudinea pozitivă. Mă lua la plimbare şi îi localizam împreună pe indivizii înzestraţi cu o atitudine pozitivă, dar şi pe cei morocănoşi. Îmi spunea că ne putem alege întotdeauna dispoziţia pe care ne-o dorim şi ne distram apoi pe seama persoanelor morocănoase pentru că păreau atât de serioase.

Persoanele fermecătoare ne oferă semnale evidente referitoare la dorinţa lor de a fi sociabile; canalele lor de comunicare sunt mereu deschise. Aceste semnale ne transmit încredere în forţele proprii, dar şi în cei din jur, optimism şi sinceritate. Oamenii fermecători afişează un chip prietenos şi cald, radiind şi dăruind bucurie: „Sunt pregătiţi să stabilească relaţii. Sunt deschişi pentru afaceri." Sunt binevoitori şi generoşi şi captează atenţia semenilor.

90 de secunde

„Timpul este preţios." „Timpul costă bani." „Nu-mi irosi timpul!" Timpul a devenit un „produs" extrem de căutat. Îl oprim, îl clintim din loc, îl încetinim sau îl accelerăm, îi pierdem noţiunea sau îl distorsionăm; am ajuns chiar să cumpărăm aparate cu ajutorul cărora să economisim timpul. Cu toate acestea, timpul este unul dintre puţinele lucruri pe care nu le putem opri în loc - el trece nestingherit.

În zilele de mult apuse, ne dăruiam mai mult respect unii altora şi ne rezervam mai mult timp explorării semenilor noştri şi descoperirii terenului comun. În iureşul vieţii moderne, trebuie

să respectăm atâtea termene limită încât nu mai avem timp să învăţăm să ne cunoaştem. Căutăm parteneriate, facem aprecieri, tragem concluzii şi luăm decizii – totul în doar câteva secunde şi înainte de a rosti vreun cuvânt. E prieten sau duşman? Va fugi sau va ataca? Este o oportunitate sau o ameninţare? Îmi este familiar sau complet necunoscut?

Ne evaluăm unii pe alţii instinctiv. Şi dacă nu ne putem prezenta într-un mod rapid şi favorabil, există riscul să fim ignoraţi sau respinşi – într-o manieră politicoasă sau nepoliticoasă.

Cel de-al doilea motiv pentru care trebuie să construim relaţii în 90 de secunde... sau mai puţin îl constituie puterea de concentrare. Incredibil sau nu, un om obişnuit îşi concentrează atenţia doar 30 de secunde! Procesul de concentrare a atenţiei a fost comparat cu încercarea de stăpânire a unui grup de maimuţe. Atenţia implică ineditul – trebuie întreţinută mereu prin stabilirea unor relaţii, trecând de la un lucru la altul, de la un subiect la altul. Dacă nu-i oferiţi ceva incitant şi nou, îşi pierde puterea de concentrare şi porneşte în căutarea unor subiecte mult mai interesante – termene limită, fotbal sau pacea mondială.

> Citiţi acest exerciţiu, apoi concentraţi-vă atenţia asupra unui obiect static! Fixaţi-vă privirea asupra obiectului respectiv timp de 30 de secunde! Probabil că după 10 secunde – dacă nu şi mai devreme – nu veţi mai manifesta nici cel mai mic interes pentru lucrul acela.

În comunicarea directă nu este suficient să captăm atenţia interlocutorului nostru. Trebuie s-o menţinem până când îi transmitem mesajul sau intenţia noastră. Îi captăm atenţia cu ajutorul farmecului nostru personal, dar o menţinem prin intermediul rapportului armonios pe care îl stabilim. Aici intervin trei factori importanţi:

1. prezenţa noastră – înfăţişarea exterioară şi modul în care ne mişcăm;
2. atitudinea – ce spunem, cum o spunem şi cât de interesanţi suntem; şi

3. sentimentele pe care le stârnim interlocutorului nostru.

Când veți învăța cum să stabiliți relații rapide și valoroase cu semenii voștri, relațiile voastre la serviciu și acasă se vor îmbunătăți considerabil. Veți descoperi bucuria de a aborda oamenii cu încredere și sinceritate. Dar atenție însă! Noi nu vă vom schimba personalitatea; cartea nu vă oferă un nou mod de a fi, un nou stil de viață. Aceasta nu este o baghetă magică pe care o puteți folosi pe stradă în așa fel încât oamenii să vă invite la masă – trebuie să învățați anumite strategii de relaționare pe care le veți folosi doar când veți avea nevoie.

Stabilirea rapportului în 90 de secunde cu o altă persoană sau un grup de oameni, la o întâlnire socială sau la o conferință de afaceri, îi poate intimida pe oameni. M-a uimit întotdeauna faptul că nimeni nu ne asigură pregătirea în acest domeniu atât de important al vieții. Veți afla din paginile acestei cărți că posedați deja multe dintre capacitățile necesare stabilirii unor relații armonioase cu semenii voștri – doar că nu ați fost niciodată conștienți de ele.

2

Primele impresii

Scopul acestei cărți este să scoată în evidență cele trei elemente fundamentale ale procesului de relaționare: întâlnirea, stabilirea rapportului și comunicarea. Aceste elemente apar rapid și au tendința de a se suprapune și de a fuziona.

Misiunea noastră este să le transformăm în trei componente naturale, ușor de înțeles și de realizat, fiind în același timp plăcute și eficiente.

Procesul de relaționare debutează, firește, cu întâlnirile dintre oameni. Uneori, întâlnim oameni din pură întâmplare – o femeie într-un tren care ne împărtășește pasiunea pentru filmele lui Bogart. Alteori, îi alegem pe indivizii pe care dorim să-i cunoaștem – o rudă îți prezintă o anumită persoană pentru că – la fel ca tine – îl iubește pe Shakespeare și adoră vinurile fine și bungee jumpingul.

Dacă întâlnirea reprezintă contactul fizic între doi sau mai mulți oameni, comunicarea este următorul pas pe care îl facem din clipa în care suntem conștienți de prezența unei alte persoane. Și între aceste două evenimente – întâlnire și comunicare – trebuie să stabilim rapportul cu interlocutorul nostru în mai puțin de 90 de secunde.

Întâlnirea

Dacă reușiți să creați o impresie bună în primele trei sau patru secunde ale unei întâlniri, îi dați de înțeles interlocutorului vostru că sunteți sinceri și demni de încredere, iar oportunitatea de a merge mai departe și de a stabili rapportul va veni de la sine.

Întâmpinarea

Întâmpinarea are loc în primele secunde ale unei întâlniri. Ea presupune cinci părți:

Expunerea – Contactul vizual – Zâmbetul – Salutul – Înclinarea

Aceste cinci acțiuni constituie procesul de întâmpinare.

Expunerea. Prima parte din acest proces presupune expunerea atitudinii și a limbajului trupului în fața interlocutorului. Pentru asta, trebuie să adoptați o atitudine pozitivă. Este timpul să o simțiți și să fiți conștienți de ea.

Limbajul trupului trebuie să fie și el deschis. Dacă ați adoptat deja o atitudine pozitivă, acest lucru va veni de la sine. Poziționați-vă trupul în așa fel încât inima voastră „să comunice" direct cu inima interlocutorului! Nu o acoperiți cu mâinile sau cu brațele și – dacă este posibil – descheiați-vă haina!

Contactul vizual. Cea de-a doua parte din procesul de întâmpinare implică ochii. Stabiliți primii contactul vizual! Uitați-vă direct în ochii persoanei pe care abia ați întâlnit-o! Privirea trebuie să vă reflecte atitudinea pozitivă. Contactul vizual reprezintă adevăratul contact – nu uitați asta!

Obișnuiți-vă să vă uitați în ochii interlocutorului vostru! Când priviți o emisiune la televizor, observați culoarea ochilor unui număr cât mai mare de persoane și spuneți care este această culoare! A doua zi, repetați exercițiul cu fiecare individ pe care îl întâlniți, privindu-l direct în ochi!

Zâmbetul. Acesta este în strânsă legătură cu contactul vizual. Zâmbiți! Dăruiți primii un zâmbet generos! Zâmbetul trebuie să vă reflecte atitudinea.

Acum ați captat atenția interlocutorului vostru prin intermediul limbajului trupului, contactului vizual și zâmbetului generos. Impresia pe care și-o face persoana respectivă la nivelul subconștientului nu este aceea că se află în fața unui idiot, care râde aiurea (deși s-ar putea să aveți această senzație), ci în fața unui individ extraordinar de sincer.

Salutul. Indiferent care este salutul pe care îl alegeți – „Bună!", sau „Salut!", „Ciao!" – adoptați o tonalitate plăcută a vocii și spuneți-vă imediat numele: „Bună! Sunt Naomi". Ca și în cazul zâmbetului și a contactului vizual, încercați să vă prezentați primii! În acest moment, care durează doar câteva secunde, vă aflați în situația de a obține nenumărate informații valoroase și gratuite despre persoana pe care o întâlniți – informații pe care le puteți folosi mai târziu în conversația voastră.

Preluați inițiativa! Întindeți mâna interlocutorului și – dacă este cazul – rostiți-i numele de câteva ori ca să vi-l întipăriți în memorie! Nu spuneți: „Glenda, Glenda, Glenda, îmi pare bine de cunoștință!", ci: „Glenda. Îmi pare bine să te cunosc, Glenda!" Așa cum veți vedea în capitolul 7, această introducere va fi urmată de alte informații prețioase.

Înclinarea. Ultima parte a acestui proces o constituie mișcarea de înclinare. Această acțiune trebuie să fie aproape imperceptibilă, sugerându-i interlocutorului interesul și sinceritatea pe care le manifestați față de el. Acesta este începutul procesului de sincronizare cu persoana pe care tocmai ați întâlnit-o.

Strângerea mâinii

Strângerile de mână diferă de la caz la caz – pot fi asemănătoare cu strângerea de menghină sau cu o atingere aproape imperceptibilă. Amândouă sunt memorabile – una te „scutură" bine de tot, cea de-a doua este cumplit de timidă.

Strângerile de mână, care trebuie să fie ferme și respectuoase, sunt însoțite adesea de anumite așteptări. Dacă veți ignora aceste așteptări, persoana respectivă se va lupta să înțeleagă ce se întâmplă.

Individul nutreşte sentimentul că, de fapt, ceva nu este în regulă. Creierul uman urăşte confuziile şi în momentul în care se confruntă cu ele are tendinţa să se retragă în cochilia lui.

Strângerea mâinii „fără atingere" este un instrument puternic. Este o situaţie în care nu foloseşti mâinile. Îţi poziţionezi trupul în aşa fel încât inima „să comunice" cu cea a interlocutorului şi îl saluţi. Îi zâmbeşti şi stabileşti contactul vizual, degajând aceeaşi energie care însoţeşte de obicei o strângere de mână viguroasă.

Strângerea mâinii „fără atingere" face adevărate minuni în şedinţele de prezentare, când vreţi să stabiliţi rapportul cu un grup sau cu publicul vostru.

Degajând energie

Exerciţiu

Acesta este unul dintre cele mai puternice exerciţii pe care le aplicăm în seminariile noastre, dar chiar şi fără îndrumarea unui instructor îl puteţi transforma într-o adevărată forţă la care să apelaţi la nevoie!

Aveţi nevoie de un partener. Staţi drepţi, unul în faţa celuilalt, cam la 2 metri depărtare, ca doi luptători din filmele cu cowboy! În timp ce vă salutaţi, întinde mâna dreaptă în direcţia partenerului după ce – timp de câteva secunde – ţi-ai atins palmele şi le-ai frecat una de alta! Adună-ţi toată energia corpului şi stocheaz-o în inimă, apoi focalizeaz-o – prin intermediul mâinii drepte – direct spre inima partenerului! Aceasta este o explicaţie extrem de lungă pentru o acţiune care nu durează mai mult de două secunde, dar când cele şase canale – trupul, inima, ochii, zâmbetul, vocea şi respiraţia – sunt direcţionate spre persoana din faţa ta, are loc un transfer rapid de energie.

După ce a primit energia ta, partenerul trebuie să repete exerciţiul ca să ţi-o transmită înapoi. Aveţi grijă să stabiliţi contactul cu toate cele şase canale deopotrivă! Exersaţi – pe rând – timp de două minute fiecare!

Acum începe adevărata distracţie. Veţi reuşi să transmiteţi energii diferite: energia raţiunii/a capului; energia comunicării/a gâtului; energia dragostei/a inimii; energia puterii/a plexului solar şi energia sexuală. Aţi transmis deja energia dragostei/a inimii. Acum repetaţi exerciţiul transmiţând energia raţiunii/a capului şi încercaţi să o diferenţiaţi de energia dragostei/a inimii! Puneţi la treabă capul, apoi gâtul, plexul solar etc.!

Jocul devine din ce în ce mai încins. Gândiţi-vă ce energie doriţi să transmiteţi, dar nu-i spuneţi partenerului despre ce este vorba! Întâmpinaţi-l, strângeţi-vă mâna, salutaţi-l şi „atacaţi"! Partenerul trebuie să identifice energia pe care i-aţi transmis-o. Exersaţi până când limbajul trupului devine subtil şi aproape imperceptibil!

Puneţi în practică exerciţiul în diverse situaţii! Descătuşaţi energia când salutaţi pe cineva într-un supermarket, când daţi comanda chelnerului într-o cafenea, când vă întâlniţi cu o rudă sau când vorbiţi cu tehnicianul care vă repară fotocopiatorul din birou! Cu toţii vor observa ceva deosebit la voi – o puteţi numi „aură divină".

Stabilirea rapportului

Rapportul presupune stabilirea terenului comun, a unei zone de confort unde doi sau mai mulţi oameni pot să lege o uniune mentală. Când am stabilit rapportul, fiecare dintre noi conferă un anumit lucru acestei uniuni – atenţie, căldură sau umor, de exemplu – şi fiecare primeşte ceva în schimb: empatie, simpatie şi poate chiar câteva glume bune. Rapportul este ingredientul care permite dezvoltarea armonioasă a relaţiilor sociale.

Premiul pe care ni-l oferă rapportul este acceptul interlocutorului nostru. Răspunsul lui poate că nu va consta din foarte multe cuvinte, dar ne va transmite un mesaj precum: „Ştiu că abia ne-am cunoscut, dar îmi placi şi de aceea îţi voi încredinţa atenţia mea necondiţionată." Uneori, rapportul vine de la sine, ca din întâmplare; alteori, trebuie să-i dăm o mână de ajutor. Dacă stabilirea

apportului decurge normal, procesul comunicării poate să înceapă. Dacă nu decurge normal, va trebui să cerşim atenţia celor din jur.

În timpul întâlnirilor cu oameni necunoscuţi, capacitatea voastră de a stabili rapportul depinde de patru lucruri: de atitudinea voastră, de aptitudinea de a vă „sincroniza" anumite aspecte comportamentale – precum limbajul trupului şi tonalităţile vocii, de talentul de orator şi de abilitatea de a descoperi care sunt elementele senzoriale (vizuale, auditive şi kinestezice) pe care se bazează interlocutorul vostru. În momentul în care veţi deveni experţi în aceste domenii, veţi reuşi extrem de repede să stabiliţi relaţii şi să construiţi rapportul cu oricine şi oricând.

Dacă veţi parcurge paginile acestei cărţi, veţi descoperi că puteţi accelera procesul de familiarizare cu o persoană străină, sărind peste anumite ritualuri pentru a putea executa lucrurile devenite banale printre oamenii care se cunosc de foarte mult timp. Veţi ajunge – aproape pe negândite – să vă înţelegeţi cu persoana respectivă ca şi când v-aţi cunoaşte de-o viaţă întreagă. Mulţi dintre „elevii" mei îmi spun că – atunci când procesul de stabilire a rapportului a devenit o obişnuinţă – oamenii îi întreabă: „Eşti sigur că nu ne-am mai întâlnit cândva?" Cunosc acest sentiment: mi se întâmplă tot timpul. Şi nu este vorba doar de oamenii care îmi pun această întrebare, ci şi de faptul că uneori sunt convins că i-am mai întâlnit cândva pe indivizii cu care fac cunoştinţă în prezent. Asta se întâmplă când pătrundem cu uşurinţă în universul altor oameni. Este un sentiment minunat.

Comunicarea

Se pare că fiecare dintre noi înţelege în mod diferit sensul cuvântului „comunicare", dar definiţia este în general următoarea: „Comunicarea reprezintă un schimb de informaţii între doi sau mai mulţi oameni"... „Este un mijloc de transmitere a mesajului"... „Este o cale de informare şi înţelegere."

La începutul Programării Neuro-Lingvistice (NLP), într-un proiect de cercetare destinat „studierii modului în care indivizii îşi structurează experienţele senzoriale subiective", Richard Bandler şi John Grinder ne oferă o definiţie eficientă: „Semnificaţia comunicării sălăşluieşte în răspunsul pe care îl stârneşte." Aceasta este o definiţie simplă, dar extraordinară, care subliniază faptul că succesul comunicării depinde numai de tine. Tu eşti cel care trebuie să transmită mesajul şi tot ţie îţi revine responsabilitatea de a asigura buna desfăşurare a procesului de comunicare. Dacă acesta nu merge pe făgaşul dorit, tu eşti cel care are flexibilitatea de a schimba cursul acţiunii până când vei obţine ce-ţi doreşti. Ca să conferim o formă şi o funcţie procesului de comunicare, să spunem că vrem să obţinem un anumit răspuns sau un anumit rezultat. Oamenii care nu stăpânesc arta comunicării nu s-au gândit de la bun început la răspunsul pe care doresc să-l primească de la interlocutorul lor şi de aceea nu pot să-l îmbrace în cuvinte.

Ceea ce veţi învăţa din paginile acestei cărţi vă va ajuta să stăpâniţi toate nivelurile de comunicare – de la cele sociale (precum dezvoltarea unor relaţii noi şi capacitatea de a te face înţeles în timpul interacţiunilor zilnice) până la marile acţiuni care îţi schimbă viaţa – ţie şi indivizilor aflaţi în zona ta de influenţă.

Formula unei comunicări eficiente este alcătuită din trei părţi distincte:

Know what you want *(Cunoaşteţi-vă scopul!)* Formulaţi-vă intenţiile într-un mod afirmativ şi de preferat la timpul prezent! De exemplu: „Vreau să am o relaţie de succes; mi-am imaginat deja cum trebuie să fie această relaţie, cum trebuie să arate şi să pară; o voi recunoaşte imediat cum îmi va apărea în cale." Aceasta este o frază afirmativă, opusă unei propoziţii de genul „Nu vreau să fiu singur."

Find out what you're getting *(Descoperiţi ce puteţi obţine!)* Stârniţi reacţii! Inerţia nu este benefică.

Change what you do until you get what you want *(Schimbaţi-vă tactica până veţi obţine ce vă doriţi!)* Concepeţi un plan şi respectaţi-l! „Voi avea 10 invitaţi la masă în fiecare seară de sâmbătă." Treceţi la acţiune şi străduiţi-vă să primiţi feedback! Concepeţi planul încă o dată, dacă este necesar, pentru a obţine şi mai multe reacţii! Repetaţi ciclul (concepeţi planul, treceţi la acţiune, primiţi feedback) ca să vă atingeţi scopul! Îl puteţi pune în aplicare în orice domeniu al vieţii voastre – financiar, sportiv, profesional, personal etc.

Cunoaşteţi-vă scopul!

Descoperiţi ce puteţi obţine!
Schimbaţi-vă tactica până veţi obţine ce vă doriţi!
Este o formulă uşor de ţinut minte, pentru că un anumit colonel a avut inspiraţia să deschidă un lanţ de restaurante care se numesc KFC. Ori de câte ori vedeţi sigla restaurantelor sale, vă puteţi întreba cât de bine se desfăşoară procesul de dezvoltare a comunicării voastre.

Ce urmează?

În următoarele capitole vom analiza detaliat domeniul rapportului şi valoarea unei atitudini pozitive în proiectarea unei imagini de sine favorabile. Veţi afla ce se întâmplă – la prima vedere – la suprafaţă, dar şi în profunzime şi vom discuta despre importanţa congruenţei limbajului trupului, tonalităţilor vocii şi cuvintelor alese sau – mai simplu spus – despre importanţa transmiterii aceluiaşi mesaj în cazul tuturor aspectelor mai sus menţionate. Nu trebuie să existe semnale înşelătoare şi mesaje contradictorii sau confuze. Veţi descoperi că limbajul trupului vostru este receptat în mod diferit de oameni, dar – cu ajutorul unor retuşuri fine – veţi putea influenţa pozitiv impresiile şi opiniile pe care oamenii şi le-au format despre voi.

Apoi, veţi păşi în lumea fascinantă a sincronizării. Veţi învăţa cum să receptaţi semnalele pe care vi le trimit cei din jur în aşa fel încât să se simtă relaxaţi în compania voastră. Vom discuta despre rolul extraordinar pe care îl joacă tonalităţile vocii şi modul în care ele influenţează starea sufletească şi sentimentele oamenilor.

Am dedicat un capitol întreg conversaţiei – cum putem să declanşăm şi să menţinem o conversaţie incitantă. Vom explora toate modalităţile prin care îi putem convinge pe oameni să ne dezvăluie tainele adânc ferecate în sufletul lor. Vom pune accentul pe folosirea complimentelor pentru a putea obţine pe gratis informaţii valoroase.

Vom sonda în profunzime psihicul uman. Este uluitor faptul că – deşi călătorim prin lume cu ajutorul celor cinci simţuri native – fiecare dintre noi se bazează în mod deosebit pe unul dintre ele. Vă voi ajuta să descoperiţi indiciile pe care ni le oferă oamenii referitoare la simţul lor preferat şi cum puteţi să „plutiţi" pe aceeaşi lungime de undă senzorială. Oamenii care se bazează mai mult pe auzul lor se diferenţiază de cei care se bazează pe vedere? Firesc că da şi veţi descoperi cum vă puteţi modela procesul de comunicare în funcţie de aceste elemente senzoriale.

Fiecare capitol cuprinde cel puţin un exerciţiu practic ce vă va ajuta să înţelegeţi puterea relaţiilor. Pe unele dintre aceste exerciţii le puteţi realiza singuri, dar – în cazul altora – veţi avea nevoie de un partener. Comunicarea directă şi stabilirea rapportului sunt activităţi interactive – nu le puteţi învăţa singuri.

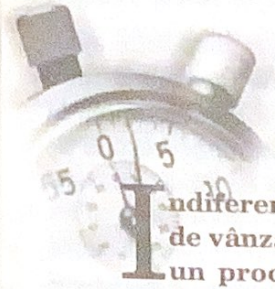
Despre asta este vorba – stabilirea relaţiilor. Tot timpul, bărbaţii, femeile şi copiii ne oferă indicii vitale referitoare la mecanismul lor de funcţionare – la modul în care experimentează şi „filtrează" lumea – prin intermediul limbajului trupului, tonalităţilor vocale, mişcării ochilor şi cuvintelor alese. Ei nu pot împiedica acest proces. Depinde însă numai de voi să învăţaţi să folosiţi acest izvor nesecat de informaţii ca să obţineţi rezultate satisfăcătoare şi să stabiliţi relaţii armonioase.

A DOUA PARTE

Spaţiul rapportului stabilit în 90 de secunde

3

„Această persoană are ceva care îmi place cu adevărat!“



Indiferent dacă încercaţi să încheiaţi un contract de vânzare, să obţineţi o întâlnire sau să rezolvaţi un proces-verbal de contravenţie la Legea circulaţiei, trebuie să stabiliţi rapportul. Uneori, rapportul vine de la sine şi nu avem nici cea mai vagă idee cui datorăm acest fapt. Încheiem contractul pe neaşteptate, conversaţia decurge fără probleme, iar poliţistul rupe procesul-verbal. Dar oare de câte ori nu v-aţi aflat în situaţia în care – indiferent cât v-aţi străduit – nu aţi reuşit să stabiliţi o legătură cu o altă persoană şi totul vi se pare fără sens? La urma urmei, eşti un om normal, decent. Poate că eşti o persoană extraordinar de atrăgătoare. Dar indiferent ce spui sau ce faci, nu reuşeşti să stabileşti rapportul şi să te conectezi cu alţi oameni.

Dar nu eşti singur. Decenţa nu-ţi asigură un rapport armonios cu o altă persoană. De regulă, „rapportul“ este definit ca fiind „un proces de comunicare armonios, bazat pe înţelegere“. În timpul comunicărilor noastre interpersonale, trecem prin anumite etape de rutină atunci când întâlnim o persoană necunoscută. Dacă aceste etape de rutină se desfăşoară corespunzător şi reuşim să stabilim rapportul, procesul de comunicare va fi acceptat şi tratat cu foarte multă atenţie. Atenţia deplină este vitală, deoarece misiunea fundamentală a rapportului constă în percepţia credibilităţii,

care ne asigură în final încrederea reciprocă. Dacă nu reuşim să ne impunem credibilitatea, este posibil ca mesagerul, nu mesajul, să devină centrul atenţiei, lucru care va da naştere disconfortului.

Dar în momentul în care percepem lumea cu aceiaşi ochi, cu aceleaşi urechi şi sentimente ca semenii noştri, devenim atât de legaţi şi sincronizaţi unii cu alţii, încât ajungem să ne înţelegem reciproc extrem de bine. Semănăm cu ei atât de mult încât reuşim să le inspirăm încredere şi să-i facem să se simtă relaxaţi în prezenţa noastră. Ei îşi spun inconştient: „Această persoană are ceva care îmi place cu adevărat."

Cercetările scot în evidenţă faptul că avem la dispoziţie aproximativ 90 de secunde ca să creăm o impresie favorabilă unui individ pe care îl întâlnim pentru prima dată. Ce se întâmplă în aceste 90 de secunde determină eşecul sau succesul procesului de stabilire a rapportului. De fapt, avem mai puţin de 90 de secunde!

Rapportul natural

Atracţia este omniprezentă în univers. Indiferent cum o numiţi – magnetism, polaritate, electricitate, consideraţie, inteligenţă sau carismă – este vorba tot de atracţie şi implică toate elementele – animale, vegetale sau minerale. Formăm parteneriate sincronizate în mod firesc şi – deşi sunt aproape imperceptibile în cazul unora – pentru alţii sunt tangibile.

Ne-am bazat întotdeauna pe contactele şi pe semnalele emoţionale pe care ni le-au transmis părinţii, prietenii sau profesorii ca să ne ghidăm prin viaţă. Suntem influenţaţi de reacţiile lor emoţionale, de gesturile şi acţiunile lor. Când mama sau tata fac un anumit lucru, îi imităm; dacă un prieten sau o vedetă de cinema adoptă un anumit mers, tindem să îi imităm. Învăţăm anumite lucruri descifrând semnalele pe care ni le trimit alţi oameni. Ei ne influenţează – prin modul lor de a fi – personalitatea şi comportamentul. Ne sincronizăm aspectele şi elementele pe care le considerăm atrăgătoare.

Oamenii care au interese comune stabilesc un rapport natural. Motivul pentru care vă înţelegeţi atât de bine cu prietenii apropiaţi

constă în faptul că nutriţi interese şi opinii similare şi poate chiar modalităţi asemănătoare de a face anumite lucruri. Există, firește, foarte multe subiecte despre care puteţi discuta în contradictoriu, dar aluatul din care sunteţi făcuţi este în esenţă acelaşi.

Noi, oamenii, suntem nişte animale sociabile. Trăim în comunităţi. Este un lucru mult mai „normal" şi mai raţional ca oamenii să se înţeleagă unii cu alţii decât să se certe, să se lupte şi să se sfădească între ei. Ironia sorţii constă în faptul că societatea ne-a impus o teamă faţă de semenii noştri – ca să ridice o barieră între noi şi cei din jur. Trăim într-o societate care pretinde că îşi alimentează izvorul unităţii prin intermediul iubirii, dar o face, de fapt, prin intermediul fricii. Mass media ne sperie de moarte prin avertismente şi titluri cumplite referitoare la cutremure şi prăbuşiri de avioane, tragedii şi calamităţi naturale. Descoperim titluri care ne întreabă dacă avem asigurare, dacă suntem prea graşi sau prea slabi, dacă detectorul de incendii funcţionează şi dacă funeraliile nu sunt prea scumpe. Rapportul natural este o condiţie primordială pentru sănătatea, evoluţia şi supravieţuirea noastră.

Rapportul inerent

Poate că aţi călătorit într-o ţară străină unde oamenii nu vorbesc limba voastră. Vă simţiţi incomod – şi deveniţi suspicioşi – atunci când nu puteţi fi înţeleşi. Apoi, deodată, întâlniţi pe cineva din ţara voastră. Individul vorbeşte aceeaşi limbă ca voi, lucru care îi conferă statutul de cel mai bun prieten – cel puţin, pe timpul vacanţei. Împărtăşiţi experienţe şi opinii referitoare la locurile unde se află cele mai bune restaurante sau unde puteţi face cele mai bune afaceri. Veţi schimba, fără îndoială, informaţii personale despre familia şi munca voastră. Veţi aborda nenumărate subiecte pentru că vorbiţi aceeaşi limbă. Acesta este rapportul inerent. Poate că entuziasmul vă va determina să continuaţi această prietenie şi pe tărâmuri natale doar ca să descoperiţi că – exceptând limba şi ţara – nu aveţi nimic în comun, iar relaţia se va „topi" de la sine.

Acest rapport nu se limitează doar la limbă și geografie. Întâlnirile întâmplătoare apar la tot pasul – la serviciu, la supermarket, la „spălătorie" sau într-o stație de autobuz.

> Secretul procesului de stabilire a rapportului cu oameni necunoscuți este să învățăm cum să devenim aidoma lor. Din fericire, acest lucru este foarte simplu și distractiv. Ne permite să privim fiecare întâlnire în parte ca pe un joc, un puzzle și o oportunitate în același timp.

Rapportul planificat

Când interesele sau tiparele comportamentale ale unor persoane sunt sincronizate, se spune că acești oameni au stabilit rapportul. După cum știm deja, rapportul poate fi rezultatul unor interese reciproce sau a unor situații sau circumstanțe deosebite. Dar atunci când nici una dintre aceste condiții nu este prezentă, trebuie să stabilim rapportul planificat – și acesta este subiectul cărții mele.

Când trebuie să stabilim rapportul planificat, reducem în mod deliberat distanța și diferențele dintre noi și interlocutorul nostru, luptându-ne să descoperim terenul comun. Când reușim acest lucru, stabilim o legătură spontană cu persoana sau persoanele respective, pentru că ne asemănăm – am devenit aidoma lor.

În timpul procesului de stabilire a rapportului între Mark și Tanya, în povestea de pe pagina următoare, există mai multe aspecte importante care trec neobservate de un ochi neavizat. Așadar, în timp ce interesul lor pentru timbre iese la iveală, se manifestă și o similitudine comportamentală. Limbajul trupului, expresiile faciale, tonalitățile vocii, contactul vizual, ritmul respirației și multe alte activități încep să se sincronizeze. Mai simplu spus, ei adoptă în mod inconștient un comportament asemănător. Își sincronizează acțiunile.

Terenul comun

Mark participă la o cină oficială și stă la masă împreună cu alte opt persoane. Urăște aceste evenimente și – ca de obicei – nu-și găsește cuvintele. Teama începe să pună stăpânire pe el. Nu cunoaște pe nimeni, cu excepția contabilului său, care se află la celălalt capăt al sălii, stârnind râsul tuturor. Deodată, invitata care stă vis-à-vis de el, o tânără îmbrăcată într-o rochie albastră, strălucitoare, a cărei privire se intersectase cu a lui puțin mai devreme, deși nu și-au adresat nici un cuvânt, îi spune bărbatului din stânga ei că este o colecționară înverșunată de timbre. La fel ca Mark!

Mark este fericit pentru că i s-a oferit șansa să vorbească cu ea. Ei au ceva în comun – timbrele. Mark preia cuvântul și îi povestește Tanyei despre timbrul său atât de rar – „Poached Egg" – din 1948 și despre felul în care l-a găsit atunci când a făcut pană cu Pontiacul său în orașul Cortlandville, situat în statul New York. Ținându-și coatele pe masă și sprijinindu-și cu grație obrazul cu un deget, Tanya se apleacă spre Mark; pupilele i se dilată treptat în timp ce umerii devin din ce în ce mai relaxați. Mark își sprijină – la rândul lui – coatele pe masă, zâmbește odată cu Tanya și dă din cap în același timp cu ea. Tanya soarbe puțină apă din pahar, iar el se trezește făcând același lucru...

Mark și Tanya au stabilit rapportul. S-au conectat și au pus bazele unei relații cu ajutorul unui interes comun. Rapportul lor este evident la mai multe niveluri – indiciile și ritmurile pe care le preiau și le trimit unul altuia; modificările imperceptibile de comportament pe care le fac fără să se gândească. Interesul comun i-a ajutat să se apropie unul de altul și acum fiecare dintre ei își modelează comportamentul în funcție de celălalt. Cine știe unde va duce acest rapport? Se plac pentru că se aseamănă, iar balanța rapportului a început să se echilibreze. Au reușit să stabilească o relație în mai puțin de 90 de secunde.

Rapportul planificat ia naştere prin modificarea deliberată a comportamentului, chiar şi pentru o perioadă scurtă de timp, ca să devenim asemenea interlocutorului nostru. Jucăm rolul unui „*cameleon*" pentru a stabili o legătură. Modul şi lucrurile pe care le puteţi adapta constituie subiectele acestei cărţi.

Acest proces implică atitudinea, aspectul exterior, trupul, expresia facială, ochii, tonalităţile vocii, talentul de selectare şi structurare a cuvintelor în timpul unei conversaţii şi capacitatea de a descoperi simţul preferat al interlocutorului nostru. La toate acestea se adaugă abilitatea de a asculta şi observa, cât şi o „doză" serioasă de curiozitate. Nu avem nevoie de accesorii, instrumente, afrodisiace, medicamente, cecuri etc., ci doar de talentele cu care ne-am născut – şi de dorinţa extraordinară de a ne afla în compania altor oameni.

4

Atitudinea joacă rolul cel mai important

Mintea şi trupul uman fac parte din acelaşi sistem. Ele se influenţează reciproc. În momentele în care eşti fericit, totul îţi trădează această fericire – înfăţişarea, cuvintele, tonalităţile vocii etc. Încercaţi să adoptaţi o înfăţişare tristă în timp ce săriţi în aer şi aplaudaţi sau încercaţi să afişaţi un aer vesel în timp ce staţi chirciţi pe un scaun cu capul în pământ! Atitudinea controlează mintea, iar mintea transmite limbajul trupului.

Atitudinea influenţează dispoziţia sufletească, tonalităţile vocii, gândurile şi alegerea cuvintelor. Ea domină limbajul facial şi pe cel al trupului. Odată ce mintea umană impune o anumită atitudine, deţinem prea puţin controlul asupra semnalelor pe care le transmite trupul nostru. Trupul uman este înzestrat cu propria sa minte şi va afişa tiparele comportamentale în funcţie de atitudinea pe care o adoptaţi în momentul respectiv.

Atitudinea *utilă*

Indiferent ce faceţi sau unde locuiţi, atitudinea este cea care determină calitatea relaţiilor voastre – ca să nu mai vorbesc şi despre celelalte aspecte importante ale vieţii.